# 避難所運営マニュアル
# （避難所運営委員会及び各運営班の業務）

平常時から本書に目を通し、本編、様式集とセットで、避難所に備えておきましょう。

平成30年3月
大網白里市

# はじめに

○本書は、市職員などの行政担当者だけでなく、避難所となる施設の管理者、区・自治会、自主防災組織の役員など、災害時に避難所の運営に関わる人々が活用することを想定しています。

○本書の内容は避難所を運営するための標準的な事項をまとめたものです。
各地域や避難所となる施設の実情に合わせて内容を見直し、適宜追加・修正してください。

○本書は、避難所運営委員会や各運営班など、避難所運営に携わる人々が行う業務の内容やポイントを、委員会や班ごとに掲載しています。

○本書は、本編、様式集とセットでお使いください。

**＜本文中の表現について＞**

例：マニュアル本編（p. 11）
→　避難所運営マニュアル（例）（本編）　11 ページを参照してください。

例：避難所でのルール（様式集 p. 4）
→　避難所運営マニュアル（例）（様式集）　４ページの
「避難所でのルール」を参照してください。

# 目次

**避難所運営委員会の業務**……避難所運営委員会 1～3

**各運営班の業務**

**○総　務　班　の 業　務**……総務班 1～14

**○情　報　班　の 業　務**……情報班 1～7

**○施 設 管 理 班 の 業 務**……施設管理班 1～7

**○食料・物資班の業務**……食料・物資班 1～11

**○保健・衛生班の業務**……保健・衛生班 1～11

**○要 配 慮 者 班 の 業 務**……要配慮者班 1～9

**○支 援 渉 外 班 の 業 務**……支援渉外班 1～4

**○参　　考　　資　　料**……参考資料 1～6

# 避難所運営委員会の業務

**1　定例会議の開催** …… 2

2　運営体制の見直し …… 3

**プライバシーの保護**

　業務で知りえた個人情報は、避難所運営のためだけに利用し、本人の同意を得た場合を除き、避難所閉鎖後も含め、絶対に口外しないこと。

| 避難所運営委員会の業務１ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **定例会議の開催** | | |

□ 避難所内の状況を把握し、相互の意見交換を行いながら、避難所の運営に必要なことを決めるため、毎日、定例会議を開催する。
（朝夕１日２回程度）

□ 会議の結果、各運営班の要望、連絡事項など、市災害対策本部へ報告する内容をまとめる。

**＜定例会議の主な内容＞**

- 組長や各運営班から情報の収集・共有
- 避難所利用者からの要望、苦情、意見の共有、対応方針の決定
- 避難所利用者のうち、とくに配慮する必要のある人に関する情報の共有、対応方針の決定
- トイレや共有スペースの掃除など、各組が交替で行う業務の内容や当番順の決定
- 避難所内の規則や運営方針など避難所の運営に必要な事項の協議・決定
- 市災害対策本部からの情報の共有、要請内容などの調整・決定
- 他関係機関の支援活動情報の共有
- 災害が発生した場合の対応

| 避難所運営委員会の業務２ | 実施時期 | 安定期～ |
|---|---|---|
| **運営体制の見直し** | | |

- □ 避難所利用者の数や避難所内の配置状況を把握し、避難所利用者でつくる組や避難所運営委員会、各運営班などの運営体制を見直し、再構築する。
- □ 必要に応じて、市災害対策本部に職員等の派遣を要請するほか、自宅などに戻った被災者（地域（区・自治会など）の役員や自主防災組織の長など）にも、引き続き避難所の運営に協力してもらうよう依頼する。
- □ 避難所利用者の数やライフラインの復旧状況、避難所となった施設の本来業務の再開状況などから、避難所の集約・閉鎖時期などについて、行政担当者を通じて市災害対策本部と協議する。

# 総務班の業務


**1　総合受付** …… 2
1-1　入所の手続き …… 3
1-2　退所の手続き …… 4
1-3　落とし物対応 …… 5
1-4　苦情・相談・要望対応 …… 6
1-5　宅配・郵便 …… 7
1-6　支援の受け入れ …… 7

**2　利用者数の把握** …… 8

**3　安否確認への対応** …… 9

**4　電話対応** …… 10

**5　来客対応** …… 10

**6　取材対応** …… 11

**7　避難所運営委員会の事務局** …… 12

**8　避難所運営日誌の作成** …… 12

**9　市災害対策本部への連絡** …… 12

**10　災害発生時の対応** …… 13

**11　ルールの見直し**【安定期】 …… 14

**12　各種イベントの企画・実施**【安定期】 …… 14


**プライバシーの保護**

　業務で知りえた個人情報は、避難所運営のためだけに利用し、本人の同意を得た場合を除き、避難所閉鎖後も含め、絶対に口外しないこと。

| 総務班の業務１－１<br>**総合受付（入所の手続き）** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

## （１）登録票などへの記入

- □ 避難所利用者登録票（様式集 p. 12）に記入してもらう。
- □ 記入者とともに、避難所利用者登録票　裏面（様式集 p. 13）の登録時の注意事項を確認し、本人からの申告事項や聞き取ったことを記入する。
- □ ペット同伴の場合はペット登録台帳（様式集 p. 15）にも記入してもらう。

**＜登録時の注意＞**

・様式は世帯（家族）ごとに作成してもらう。

・日本語がわからない外国人には、世界地図などを用いて、その人が理解できる言語を確認する。（通訳者の派遣時に必要）

・記入事項に漏れがないか確認する。

→特にチェック！

- 安否確認の問い合わせに対応するため、住所と氏名を公開してよいか確認する。
- 運営協力のため、特技や資格も記入してもらうよう協力を求める。
- 高齢者、障がい者、要介護者、難病・アレルギー疾患・その他の慢性疾患患者、妊産婦・乳幼児、外国人、医療状況（けが、病気、服薬状況等）など、避難生活で特に配慮を要することがあるか確認する。

## （２）利用者への説明、案内

- □ 避難所でのルール（様式集 p. 4）を説明する。（できれば印刷して渡す。）
- □ 避難所内の配置図で受け入れ可能な場所を確認し、場所を割り当てる。
- □ 受け入れ場所まで案内し、組長に紹介する。
- □ 退所するときは、受付に寄るよう伝える。

## （３） 入所後の手続き

- ☐ 避難所内の配置図を修正する。
- ☐ 避難所利用者登録票の裏面に受け入れ場所などの情報をメモする。
- ☐ 避難所利用者登録票（様式集 p. 12-13）の情報を、避難所利用者名簿（手書き用）（様式集 p. 26）に記入する。（パソコンが利用できる場合は、避難所利用者名簿（詳細版：エクセル管理用）（様式集 p. 28）に入力する。）
- ☐ 登録後は、登録票を受付番号順にファイルに綴じて保管する。

| 総務班の業務１－２　（名簿係と連携） | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **総合受付（退所の手続き）** | | |

## （１）退所の申し出があったら

□ 退所の申し出があった場合は、退所届（様式集 p. 18）に記入してもらい、以下のことを伝える。

**＜退所する人に伝えること＞**

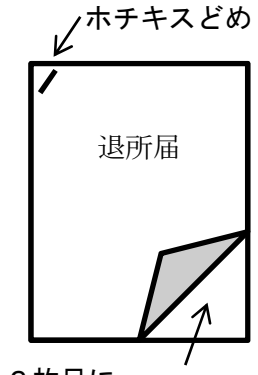
・私物はすべて持ち帰ること。
・貸出したものは総合受付に返却すること。
・使用したスペースは清掃すること。
・（事前の申し出の場合）退所の際は必ず受付に立ち寄ること。

## （２）退所日当日

□ 忘れ物がないか、清掃を行ったか確認する。（可能であれば、本人と部屋まで同行し、確認する。）

## （３）退所後の手続き

□ 避難所内の配置図を修正する。
□ 退所届（様式集 p. 18）の情報を、避難所利用者登録票と避難所利用者名簿に記入する。
□ 避難所利用者登録票の世帯全員が退所した場合は、退所届と避難所利用者登録票を合わせてステープラー（ホチキス）などでまとめる。
□ 記入後は、退所届を受付番号順にファイルに綴じて保管する。




## （４）申し出なく退去してしまった人がいたら

□ 退所届を提出せずに退去した人がいたら、本人に電話などで確認する。
□ 本人と連絡がつかない場合、避難所運営委員会と相談の上、一定期間張り紙などをした上で、退去扱いとする。

| 総務班の業務１－３ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **総合受付（落とし物対応）** | | |

## （１）落とし物を見つけた人がいたら

- □ 見つけた場所や状況を聞き、落とし物リスト（様式集 p. 21）に記入する。
- □ メモ用紙などに落とし物の内容を書き、情報掲示板に掲示する。

**→財布・現金の場合**

・財布や現金は、すみやかに警察に届ける。
・財布や現金を落としたと申し出があったら、警察に届けたと伝える。

落とし物のお知らせ
〇〇〇〇

〈保管期間〉
〇月〇日まで
〇〇避難所総合窓口

**→それ以外の落とし物の場合**

・財布や現金以外の落とし物には、落とし物リストと同じ番号をつけて総合受付で保管する。（保管期間は３ヶ月程度）
・刀剣類・薬物など（法令で禁止されているもの）は警察に届け出る。
・傘や衣類など大量で安価なものや、保管するために不相当な費用を要するものは保管期間（３ヶ月）を待たずに適宜処分する。

## （２）自分のものという申し出があったら（財布・現金以外）

- □ 落とした日時や場所、落とし物の特徴を聞き取る。（携帯電話の場合は、電話番号を確認する。）
- □ 受け渡しをしたら、落とし物リストに日時、氏名、住所、連絡先、受け取りのサインをしてもらう。受付担当は余白にサインする。
- □ 情報掲示板に貼っていた落とし物のメモをはがす。

## （３）探し物の申し出があったら

- □ 探している物の特徴や失くした時期や場所を聞く。
- □ 落とし物リストに該当の物がある場合は（２）と同様に対応する。
- □ ない場合は、氏名や連絡先を聞き取って、メモに記入し、落とし物リストのつづりに貼り付けておく。

## （４）保管期間（３か月）が経過したら

- □ 情報掲示板に貼っていた落とし物のメモを回収し、処分する。
- □ 落とし物リストの備考に保管期間満了により処分する旨を記入する。
- □ 保管していたものを処分する。（処分の仕方は施設管理者に確認する。）

| 総務班の業務１－４　（要配慮者班と連携） | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **総合受付（苦情・相談・要望対応）** | | |

## （１）相談コーナーの設置

□ 要配慮者班と連携し、総合受付の一角に、利用者からの苦情・相談・要望などを聞く「相談コーナー」を設置する。

□ 設置場所がわかるよう「相談コーナー」と表示する。

**＜相談対応＞**

・受付時間中は２名以上（総務班：１名、要配慮者班：１名）で対応する。（途中で交替してもよい。）

・個別相談が必要な場合は、プライバシーに配慮した相談室などを利用し、必ず２名以上で対応する。

・受付には女性も配置し、女性が相談しやすい環境をつくる。

・苦情、相談、要望への対応後の事務処理は、総務班が行う。

**＜対処に困る場合＞**

・必ず班長に相談する。

・避難所運営全体に係る内容は、避難所運営委員会の場で相談する。

**＜苦情・相談対応の注意＞**

・苦情の背景には、「やむを得ず避難生活を送らなければならない」という被災者の気持ちがあることを認識し、誠実に対応する。

・避難所はライフライン復旧までの一時的な受け入れ施設であるという基本方針を忘れず、避難所利用者の自立を促すような対応を心がける。

## （２）相談対応後の処理

□ 相談コーナーで聞き取った内容は**受付メモ（様式集 p. 23）**に記録する。

□ 対応が必要な場合は、内容に応じて関係者（避難所運営委員会や各運営班の班長、行政担当者、施設管理者など）に申し伝える。

□ **受付メモ（様式集 p. 23）**に対応状況を記入してファイルにとじる。ファイルの取り扱いには厳重に注意する。

□ 聞き取った内容は、プライバシー及び個人情報保護のため、総務班と要配慮者班などの関係者のみで共有し、他者には絶対に漏らさない。

□ **避難所運営日誌（様式集 p. 24）**にも概要を記載する。

| 総務班の業務１－５<br>**総合受付（宅配・郵便）** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

## （１）郵便物の差出箱の設置

- □ 郵便事業者と相談し、総合受付に「簡易郵便差出箱」を設置する。

## （２）利用者あてに送られた宅配や郵便物

- □ 宅配や郵便事業者に、避難所内の配置図を貸し出し、該当者に直接渡してもらう。
- □ 本人が不在の場合は、一度持ち帰り、再度来てもらう。
- □ 配達後に、配置図を返却してもらう。

| 総務班の業務１－６<br>**総合受付（支援の受け入れ）** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

- □ 個人や団体などから直接、寄付や物資など支援の申し出があった場合は、市災害対策本部または市災害ボランティアセンターを通すよう伝える。ただし物資のうち、イベント主催者が持参したものや少量の場合などは、施設管理者、食料・物資班と相談し、直接受け入れるかどうかを決める。
- □ 受入可能となった場合は**支援受け入れ一覧表（様式集 p. 22）**に記入し、食料・物資班に引き渡す。
- □ 不要な救援物資がきた場合は受け取りを拒否する。
- □ 市災害対策本部または市災害ボランティアセンターからあっせんがあった場合は、施設管理者、食料・物資班などと相談し、受け入れを検討する。

| 総務班の業務　２<br>**利用者数の把握** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

- □ 避難所利用者名簿（手書き用）（様式集 p. 26）などから、入所者数、退所者数、避難所利用者数（避難所以外の場所に滞在する人を含む）、配慮が必要な人などの情報を把握し、毎日午前８時 50 分までなど決まった時間に行政担当者に報告する。（⇒総務班９「市災害対策本部への連絡」へ）
- □ 班長は避難所運営委員会で、入所者数、退所者数、避難所利用者数などを毎日報告する。
- □ 車中・テント生活者や避難所以外の場所に滞在する人の情報についても情報班と連携して把握し、マニュアル本編（p. 14）を参考に「組」を作り、組長を選出する。

| 総務班の業務　３ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **安否確認への対応** | | |

## （１）公開用名簿の作成

□ 安否確認などの問い合わせに迅速に対応できるよう**避難所利用者登録票（様式集 p. 12）**で個人情報を公開してよいとした人の「氏名」と「ふりがな」、「住所（○○町○○丁目まで）」を抜き出した公開用の名簿、**避難所利用者名簿【公開用】（様式集 p. 27）**を作成しておく。

**＜名簿作成のポイント＞**

・**避難所利用者名簿【公開用】（様式集 p. 27）**は**避難所利用者名簿（手書き用）（様式集 p. 26）**などとは別に作成する。（個人情報の漏洩を防ぐため）

・五十音順や地域別に整理すると、迅速に対応しやすい。

・公開用の名簿は随時更新する。

## （２）安否確認への対応

□ 問い合わせには、**避難所利用者名簿【公開用】（様式集 p. 27）**に情報がある場合のみ回答する。

□ 公開用の名簿以外の情報は、市に問い合わせるよう伝える。

□ 安否確認のため名簿の掲示・閲覧が必要な場合は、公開用の名簿を一定期間掲示してもよいが、問い合わせが減ったらすみやかに撤去する。

| 総務班の業務　４ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **電話対応** | | |

□ 避難所に入所している人あての電話があった場合、公開用の名簿で該当者を確認し、公開用の名簿に情報がある場合のみ対応する。
□ 電話は取り次がず、該当者に伝言することを伝える。
□ 受信日時、伝言内容、相手方の氏名や連絡先を聞き取りメモする。
□ メモの内容は以下を参考に該当者に確実に伝わるようにする。

**＜伝言のしかた＞**

緊急度や、伝言を受け取る側の事情（視覚や聴覚に障がいのある人、外国人など）に配慮した方法を選ぶ。

・館内放送で該当者を呼び出す。
・連絡役を決めて、メモを該当者に渡す、あるいは声で伝える。
・情報掲示板にメモを掲示する。

| 総務班の業務　５ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **来客対応** | | |

□ 避難所に入所している人あてに来客があった場合、公開用の名簿で該当者を確認する。（公開用の名簿に情報がある場合のみ対応する。）
□ 館内放送や連絡役にて該当者を総合受付まで呼び出す。
□ 該当者が来た場合は、来客と面会してもらう。
□ 該当者が来ない場合は、電話対応と同じ方法で伝言を承る。

**＜来客対応の例＞**

① 「捜している人の住所と名前を教えてください。」
② 公開用の名簿を確認し、該当者がいれば③に進む。公開用の名簿に該当者がいない場合は、その旨を伝える。
③ 「ここでは、放送で呼び出して連絡を伝えるのみです。」
④ 「あなたの名前と連絡先を教えてください。」
⑤ 「呼び出しても応答のない場合がありますが、それ以上の対応はできませんのでご理解ください。」

| 総務班の業務６ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **取材対応** | | |

## １方針の決定

- □ 取材や調査団の受け入れを可能とする時間や区域などの方針を決め、避難所運営委員会の承諾を得る。
- □ 取材の受入、方針等について、市災害対策本部へ報告する。

**＜取材の対応方針（例）＞**

- ・人々が寝起きする居住空間や避難所として利用していない部屋への立ち入りは原則禁止する。ただし、居住空間については、その部屋の入所者全員の同意を得た場合は、総務班の立ち合いのもとで受け入れ可能とする。
- ・インタビューをする場合は必ず総務班の担当者に許可を取ること。許可を得ずに話しかけたり、カメラを向けたりすることは禁止する。

## ２取材対応

- □ マスコミや調査団などから、取材や調査の申し出があった場合は、取材の対応方針を説明する。
- □ 取材・調査受付票（様式集 p. 19）に記入してもらう。
- □ 取材中は、バッジや腕章などで身分を明らかにしてもらう。
- □ 取材中は、総務班が必ず立ち会う。

| 総務班の業務７<br>**避難所運営委員会の事務局** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

- □ 避難所運営委員会の事務局として、会議の準備や記録を作成する。
- □ 避難所運営委員会の決定事項を情報掲示板に掲示する。また各組長や情報班と協力し避難所を利用する人（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む）にも確実に伝達する。

| 総務班の業務８<br>**避難所運営日誌の作成** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

- □ 避難所運営委員会での議事内容などを参考に、毎日、**避難所運営日誌（様式集 p. 24）**を作成し、避難所の状況や主な出来事、次の日に引き継ぐ事項などを記録する。

| 総務班の業務９<br>**市災害対策本部への連絡** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

- □ 市災害対策本部への連絡事項について、避難所運営委員会でとりまとめた内容をもとに**避難所状況報告書（様式集 p. 30）**を作成し、行政担当者に提出する。
- □ 行政担当者は総務班から提出された**避難所状況報告書（様式集 p. 30）**に特記事項等の必要事項を記入し、毎日午前９時など決まった時間に報告する。
- □ 行政担当者が不在かつ緊急の場合は、総務班が市災害対策本部へ連絡する。（食料・物資の要請（食料・物資班）、ボランティアの派遣依頼（支援渉外班）なども同様に、行政担当者が不在かつ緊急の場合は、総務班が市災害対策本部へ連絡する。）

| 総務班の業務 10 | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **災害発生時の対応** | | |

## （１）災害発生時の対応方針の検討

- □ 避難所運営委員会の事務局として、地震、河川の氾濫、土砂災害、高潮災害、津波などの災害が発生した場合にどう対応するか（情報伝達や避難方法、新たな避難者の受け入れ場所の確保など）を災害の事象ごとに検討し、対応方針を決める。
- □ 災害時の対応方針を、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例（巻末参考資料）**を参考に、避難所利用者全員に伝えるとともに、各人でも身の安全を確保することができるよう、具体例を示して伝えておく。

## （２）気象や災害に関する情報の入手・提供

- □ 情報班と連携し、市災害対策本部やテレビ・ラジオなどから、気象や災害に関する情報を収集する。
- □ 災害が発生する可能性が高まった場合は、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例（巻末参考資料）**を参考に、避難所利用者全員に伝えるとともに、必要に応じて避難の体制などを整えておく。

## （３）災害が発生した場合

- □ 地震などの災害が発生した場合は、テレビ・ラジオなどで情報（地震の場合は、震度や津波警報等）を確認し、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例（巻末参考資料）**を参考に、避難所利用者全員に伝える。（小規模な地震の場合や津波のおそれがない場合は、心配ない旨を伝える。）
- □ 避難口確保のため、正面玄関などを開放する。
- □ 災害の状況により、避難所内にいることが危険だと判断される場合は、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例（巻末参考資料）**を参考に、避難所利用者全員に伝え、対応方針に基づきすみやかに避難する。

| 総務班の業務 11<br>**ルールの見直し** | 実施時期 | **安定期～** |
|---|---|---|

- □ 避難生活の長期化に伴い、避難所での生活のルールについて適宜見直しを行う。
- □ ルールの追加や変更が必要な場合は、避難所運営委員会の承諾を受けた上で、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例（巻末参考資料）**を参考に、避難所利用者全員に知らせる。

| 総務班の業務 12<br>**各種イベントの企画・実施** | 実施時期 | **安定期～** |
|---|---|---|

- □ ボランティア班や施設管理班と連携し、被災者の孤立感解消や生きがいづくりのため、ボランティアやNPOなどの団体が主催するイベントの受け入れや、避難所利用者自身が企画・実施するイベントについて、日時や実施場所を調整する。
- □ イベントの開催が決まったら、情報班と連携し、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例（巻末参考資料）**を参考に、避難所利用者全員に伝える。
- □ イベント開催時は、最低１人は付き添い、主催者を補助する。

# 情報班の業務


1　情報収集・提供に必要な機器の確保 …… 2

2　連絡員による情報収集 …… 3

3　避難所外の被災者の情報把握 …… 4

4　情報伝達に配慮が必要な人への対応検討 … 5

5　情報の伝達・提供 …… 5

6　情報掲示板の管理 …… 6

7　安定期以降の情報収集・提供【安定期～】… 7

8　各種支援窓口の設置調整【安定期～】 …… 7


**プライバシーの保護**

　業務で知りえた個人情報は、避難所運営のためだけに利用し、本人の同意を得た場合を除き、避難所閉鎖後も含め、絶対に口外しないこと。

| 情報班の業務１ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **情報収集・提供に必要な機器の確保** | | |

□ 情報収集・提供に必要な機器の確保につとめる。
□ 避難所で入手できない場合は、災害対策本部に依頼する。

**＜必要な機材の例＞**

| 展開期に必要な機材など |
|---|
| □防災無線（電話・ＦＡＸ・戸別受信機） |
| □電話（衛星電話、携帯電話、特設公衆電話） |
| □ＦＡＸ |
| □パソコン(インターネットが利用可能なもの) |
| □テレビ(文字放送・字幕放送が可能なもの) |
| □ラジオ |
| □プリンタ |
| □コピー機 |
| □拡声器 |
| □非常用電源（発電機、バッテリー） |
| □各種電池(予備) |
| □情報収集・連絡用の自転車やバイク |

| 情報班の業務２ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **連絡員による情報収集** | | |

- □ 情報班の班員などが連絡員となり、**避難所開設・運営のための緊急連絡先（様式集 p. 1）**などの各種機関と連絡をとり、情報を収集する。
- □ 近隣の避難所とも情報を交換し、地域の情報を収集する。
- □ 避難所を利用する人からも情報を収集する。
- □ ラジオ、新聞、テレビ、パソコン（インターネットやＳＮＳ）など、あらゆるメディアの情報をできる限り収集する。
- □ うその情報やデマなどに注意し、情報元をよく確認し信頼できる情報を選別する。

**＜展開期に必要な情報の例＞**

| 展開期に必要な情報など |
|---|
| □安否情報 |
| □被害情報 |
| □救護所の設置状況や医療対応できる避難所の状況 |
| □近くの病院など医療機関の開業状況 |
| □福祉避難所の受け入れ状況 |
| □災害派遣医療チーム(DMAT)や災害派遣精神医療チーム（DPAT）、保健師など医療や福祉の専門家の巡回状況 |
| □ライフラインなどの復旧情報 |
| □水・食料など生活物資供給情報 |
| □葬儀・埋葬に関する情報 |
| □鉄道、道路など交通機関の復旧状況 |
| □生活関連情報（商業施設、銭湯の開店状況など） |

**＜情報を集めるときの注意＞**

・情報を受けた日時、情報元（情報源）を必ず明記する。
・集めた情報はできるだけ早く整理する。

| 情報班の業務３ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **避難所外の被災者の情報把握** | | |

□ 地域（区・自治会、自主防災組織など）の役員やボランティアなどの協力を得て、避難所以外の場所に滞在する人がいる地域ごとに担当を分け、戸別訪問する。

□ 発災直後で人手が足らない場合は、自宅の様子を見に行く人などにも協力してもらい、近隣の住家の人などに声をかけてもらう。

□ 戸別訪問の際は**避難所利用者登録票（様式集 p. 12-13）**の様式を持参し、食料や物資の配給、情報の提供など支援を行うために必要なので、未登録の場合は登録してもらうようお願いする。

**＜聞き取り内容（個人情報など）の取扱い＞**

・ 聞き取った情報は避難所運営のために最低限必要な範囲で共有することとし、個人のプライバシーに関わる内容は口外しない。

**→要配慮者本人や家族に必ず確認！**

・聞き取った情報を、避難所運営のために最低限必要な範囲で、避難所運営委員会や各運営班、組長と共有することを伝える。

・個人のプライバシーに関する内容は、口外しないことを伝える。

・必要に応じて、医師や保健師、民生委員、ボランティアなど外部の支援者とも共有する場合があることも確認する。

| 情報班の業務４<br>**情報伝達に配慮が必要な人への対応検討** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

- □ 要配慮者班と連携し、避難所利用者のうち、情報伝達に配慮が必要な人を確認する。（本人の所在、状況、情報伝達を支援する人（家族や近隣の人など）の有無など）
- □ 要配慮者班と連携し、**避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法（巻末参考資料）**や**避難所利用者の事情に配慮した広報の例（巻末参考資料）**を参考に、情報を伝えるための方法や必要な資機材や人材などについて検討する。
- □ 情報伝達のための資機材が足りない場合は、**物資依頼伝票（様式集 p. 31）**により市災害対策本部に依頼する。
- □ ボランティア（手話通訳、外国語通訳）が必要な場合は、支援渉外班に依頼する。

| 情報班の業務５<br>**情報の伝達・提供** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

- □ 収集した情報は整理・分類し、情報掲示板に貼るなどして伝達する。
- □ 情報伝達の際は、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例（巻末参考資料）**を参考に、避難所を利用する人全員（避難所以外の場所に滞在する人も含む）に確実に伝わるようにする。
- □ 避難所外の被災者にも情報を提供するため、避難所の建物の外で、車中・テント生活者が見やすい場所に１か所、避難所の敷地の入り口付近に１か所、情報掲示板を設置し、避難所と同様に情報を提供する。
- □ 重要な情報は組長への伝達や個別訪問等により、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例（巻末参考資料）を参考に、全員に伝える。**
- □ 避難所から遠い場所に滞在する被災者に対しても情報が伝達できるよう、市災害対策本部と協議するとともに、自治会などに協力を求める。

| 情報班の業務６ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **情報掲示板の管理** | | |

## １情報掲示板の設置

- □ マニュアル本編(p. 15)を参考に情報掲示板を設置する。
- □ 避難所以外の場所に滞在する人の組とも協力し、避難所以外の場所に滞在する人々のために物資や情報を届けられるよう努める。

＜掲示例＞

〇〇避難所　情報掲示板

| | | | |
|---|---|---|---|
| 最新情報 | 市からのお知らせ | 避難所の生活情報（風呂、給水車、病院情報など） | 水道、ガス、電気、交通機関などの復旧状況 |
| 献立表 | 伝言板（避難所利用者が自由に使用） | 避難所の共通理解ルール | 避難所運営委員会・運営班の組織図 |

## ２情報掲示板の管理

- □ 情報班が管理する。
- □ 掲示の希望があったら情報班で受け付け、内容を確認する。
- □ 期限切れの情報や古い情報は掲示板から取り除く。
- □ 取り除いた掲示物は分類して保管しておく。

| 情報班の業務７<br>**安定期以降の情報収集・提供** | 実施時期 | **安定期～** |
|---|---|---|

□ 被災者支援や生活再建、災害復旧に関わる情報など、避難所を利用する人が求める情報を収集し、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例（巻末参考資料）**を参考に、避難所利用者全員に伝える。

**＜安定期に必要な情報の例＞**

| 安定期に必要な情報など |
|---|
| □ライフラインの復旧状況<br>□近隣の商業施設などの開店状況<br>□公営住宅や応急仮設住宅の整備・入居情報<br>□被災者への各種支援制度（義援金や見舞金、税の減免、融資制度など）<br>□住宅の応急修理や再建に係る助成制度<br>□子どもの教育に関する情報<br>□求人情報、労働相談（ハローワークなど） |

| 情報班の業務８<br>**各種支援窓口の設置調整** | 実施時期 | **安定期～** |
|---|---|---|

□ 行政や民間企業、支援団体などが避難所で実施する被災者の生活支援の説明会や、相談窓口の設置などの情報を入手した場合は、相手方に確認した上で、総務班、施設管理班と連携して日程や受け入れ場所などを検討し、受け入れの可否を避難所運営委員会で協議する。

□ 説明会の開催や窓口の設置が決まったら、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例（巻末参考資料）**を参考に、避難所利用者全員に伝える。

# 施設管理班の業務


1　施設・設備の点検、対応 …… 2

2　運営で使う部屋などの指定、表示 …… 2

3　生活場所の整理、プライバシー確保 …… 3

4　照明（消灯） …… 4

5　飲酒・喫煙 …… 4

6　見回り・夜間の当直 …… 5

7　防火対策 …… 5

8　防犯対策 …… 6

9　女性や子どもへの暴力防止対策 …… 7


**プライバシーの保護**

　業務で知りえた個人情報は、避難所運営のためだけに利用し、本人の同意を得た場合を除き、避難所閉鎖後も含め、絶対に口外しないこと。

| 施設管理班の業務１<br>**施設・設備の点検、対応** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

## （１）施設の安全点検

- □ 避難所となった建物の応急危険度判定を実施していない場合は、応急危険度判定士による応急危険度判定を行う。応急危険度判定士がいない場合は、すみやかに市災害対策本部に派遣を要請する。
- □ 応急危険度判定や設備点検の結果、危険と判定した場所への立ち入りを禁止し、出入口をロープで封鎖し、「立入禁止」の張り紙などで表示して進入できないようにする。

## （２）設備の確認、修繕依頼

- □ マニュアル本編(p. 8)を参考に、ガスや電気、水道、電話、放送、トイレなど設備の状況について点検する。
- □ 修繕が必要な箇所についての要望を施設管理者に提出する。
- □ 発電機や照明機器、通信手段など資機材の調達が必要な場合は、物資依頼伝票(様式集 p. 31)により市災害対策本部に依頼する。

| 施設管理班の業務２<br>**運営で使う部屋などの指定、表示** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

- □ 総務班や要配慮者班、食料・物資班と連携し、マニュアル本編(p. 9～11)を参考に、施設管理者と協議の上、立入禁止にすべき場所、避難所運営で使う場所などを指定し、避難所のレイアウトを作成する。
- □ 立入禁止とした場所や避難所運営のために使用する場所は、出入口に張り紙などして明確に表示する。
- □ 駐車場は身体障がい者等を除いて原則として避難者の駐車を禁止する。

| 施設管理班の業務３ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **生活場所の整理、プライバシー確保** | | |

## （１）通路の確保

□ 避難所利用者が生活する場所には、通路を設ける。

**＜通路を設ける際の注意＞**

・室内は土足厳禁とする。
・布団を敷く所と通路を区別する。
・主な通路は、車いすも通行できるよう幅 120cm 以上確保する。
・各世帯の区画が必ず１箇所は通路に面するようにする。

## （２）トイレの確保、設置

□ トイレを確認する。
→確認の結果、使用しないと決めたトイレは、張り紙などで使用禁止を表示する。

□ トイレの数が足りない場合は、災害用トイレ（仮設トイレ、簡易トイレ、携帯トイレなど）を**物資依頼伝票（様式集 p. 31）**により市災害対策本部に依頼する。

□ 総務班、要配慮者班、施設管理班と連携し、災害用トイレの数や設置場所を決める。

□ 災害用トイレが搬送されたら、所定の場所に設置する。

## （３）プライバシーの確保

□ 避難所利用者が生活する場所には、原則、避難所利用者以外立ち入らないようにする。

□ 避難所利用者からプライバシーの確保などの要望があった場合は、敷物や段ボールなどのパネルで仕切り、各世帯の境界を明確にできるようにする。

| 施設管理班の業務４<br>**照明（消灯）** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

- □ 避難所利用者の生活場所などの消灯時間を決め、避難所でのルール（様式集 p. 4～）に記載し、情報掲示板へ掲示する。
- □ 消灯時間になったら、避難所利用者が生活する場所は照明をおとす。
- □ 安全や防犯対策のため、廊下やトイレ、避難所運営に必要な部屋などは消灯時間後も点灯したままとする。
- □ 屋外に設置した災害用トイレなど、夜間照明が必要な場所に非常用電源などによる照明を設置する。

| 施設管理班の業務５<br>**飲酒・喫煙** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

- □ 避難所での飲酒や喫煙のルールを決め避難所でのルール（様式集 p. 4～）に記載し、情報掲示板へ掲示する。
- □ ルールに基づいた飲酒・喫煙を徹底するよう避難所利用者に伝える。

## （１）喫煙

- □ 施設管理者と協議の上、避難所利用者が生活する場所から離れた屋外に喫煙場所を設置する。（避難所内の防火対策及び受動喫煙防止のため）
- □ 喫煙場所には、灰皿、消火用バケツを設置し、吸い殻の処理や清掃は、喫煙者自身に行ってもらう。

## （２）飲酒

- □ トラブル防止のため、飲酒を控えるよう呼びかける。

| 施設管理班の業務６<br>**見回り・夜間の当直** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

## （１）見回り

- □ 避難所敷地内にある危険な場所や死角になる場所などを確認しておく。
- □ 女性や子どもに対する暴力防止や、避難所内の不審者排除のため、昼間・夜間に２人１組で避難所内外の見回りを行う。とくに、危険な場所や死角になる場所は定期的に警備する。
- □ 見回りの際は、腕章やビブス（ゼッケン）などを着用する。
- □ 避難所利用者の配置の変更などに合わせて、見回り場所の見直しを行う。

## （２）夜間の当直

- □ 各運営班と協力し、夜間当直体制を組む。
- □ 当直者は、各運営班の班員による交代制とし、避難所運営本部室などで仮眠をとる。

| 施設管理班の業務７<br>**防火対策** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

- □ 建物内は原則、火気厳禁・禁煙とする。
- □ 火気を取り扱う場所には、必ず消火器と消火用バケツを設置する。
- □ 部屋ごとに火元責任者を決める。
- □ 冬季の暖房は、館内暖房設備を優先して使用する。
- □ 電力が復旧していない場合などに、建物内で石油ストーブなどの暖房器具を使用する場合は、火災防止のため十分注意を払うよう**避難所利用者の事情に配慮した広報の例（巻末参考資料）**を参考に、**避難所でのルール（様式集 p. 4～）**などを用いて、避難所利用者全員に伝える。
- □ 当番を決めて、**避難所の火災予防のための自主検査表（様式集 p. 37）**に基づき毎日検査をする。

| 施設管理班の業務８ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **防犯対策** | | |

□ 多くの人が出入りする避難所の出入口付近に総合受付を設け、総務班などの受付担当者が外来者を確認できる体制をとる。

□ 夜間、避難所の出入口となる扉や１階部分の窓は原則施錠する。ただし、避難所運営本部室に近い扉を１箇所だけ開けておき、当直者が、夜間に出入りする人を確認できる体制をとる。

□ 避難所内でトラブルが発生したときは、避難所利用者の組長などが複数人ですみやかに対応する。

**＜トラブル発生時の注意＞**

・自分から声をかける
・相手の言い分をよく聞く
・あくまでも冷静、論理的に説明する
・できること、できないことを明確にする
・納得するまで説明する

□ 避難所内での盗難や、女性や子どもなどへの暴力、性的暴力などの犯罪防止のため、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例（巻末参考資料）**を参考に、避難所利用者全員に注意喚起を行う。とくに、女性や子どもへの暴力・性暴力防止については、要配慮者班と連携して取り組むこと。

**＜犯罪防止のための注意喚起＞**

・人目のないところやトイレには一人で行かない。
・明るい時間帯に行動する。
・移動する際はまわりの人に声を掛け合う。　など

□ 必要に応じて、近隣の警察署に巡回や女性警察官の派遣を依頼する。

□ 警察署から不審者情報を入手したら、情報班と連携し**避難所利用者の事情に配慮した広報の例（巻末参考資料）**を参考に、避難所利用者全員に知らせる。

| 施設管理班の業務９ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **女性や子どもへの暴力防止対策** | | |

## （１）女性が使用する場所への配慮

- □ 女性用トイレ、更衣室、授乳室など女性が使用する場所は、異性の目が気にならない場所に設置するなど工夫する。
- □ 避難所として使える場所に余裕があれば、女性が安心して過ごせる女性専用スペースを設ける。（生理用品や下着など女性用物資の配布や、着替えや仮眠場所としての利用、夜泣きする子どもを抱えた人の利用など）

## （２）女性や子どもへの暴力防止対策の検討

- □ 避難所内の危険な場所や死角になる場所を把握しておく。
- □ 施設管理者と連携し、女性や子どもへの暴力を防ぐための対策を検討する。
- □ 必要に応じて近隣の警察署に巡回や、女性警察官の派遣を依頼する。

## （３）女性や子どもへの注意喚起

- □ 女性や子どもなどへの暴力や性的暴力の被害を防ぐため､防犯ブザーやホイッスルを配給し、携帯するよう呼びかける。
- □ 女性や子どもに対し、犯罪防止のための注意喚起を行う。

**＜犯罪防止のための注意喚起＞**

・人目のないところやトイレには１人で行かない。
・必ず２人以上で行動する。
・なるべく明るい時間帯に行動する。
・移動する際はまわりの人に声を掛け合う。　　など

# 食料・物資班の業務


1　事前確認 …… 2

2　調達・配給に必要な場所などの確保 …… 3

3　調達 …… 4

4　受け取り …… 6

5　保管 …… 7

6　配給 …… 8

7　炊き出し …… 10

8　給水車 …… 10

9　避難生活の長期化に伴う
必要物資の確保【安定期～】 …… 11


**プライバシーの保護**

　業務で知りえた個人情報は、避難所運営のためだけに利用し、本人の同意を得た場合を除き、避難所閉鎖後も含め、絶対に口外しないこと。

| 食料・物資班の業務１ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **事前確認** | | |

## １災害救助法の確認

□ 食料や水、物資の配給は災害救助法に基づき行うため、災害救助法における救助の程度、方法及び期間を事前に確認しておく。

## ２必要数の把握

□ 総務班と連携し、避難所利用者数（避難所以外の場所に滞在する被災者を含む）を毎日確認し、食料や水、物資の必要な数を的確に把握する。（なるべく余剰が発生しないよう注意する。）

## ３個別対応が必要な人の確認

□ 要配慮者班と連携し、避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法（巻末参考資料）を参考に、食料や物資の配給で個別に対応が必要な人について、組ごとに把握する。

□ 食物アレルギーや文化・宗教上の理由から食べることのできない食材などがある方のために、避難所で提供する食料の原材料表示や、使用した食材がわかる献立表を用意する。

□ 避難所利用者が個人で使う薬（医師から処方された薬など）に関する要望は、保健・衛生班で対応する。

## ４避難所以外の場所に滞在する人への配給方法

□ 避難所以外の場所に滞在する人への食料や物資の配給方法を検討する。

## ５備蓄物資の確認

□ 避難所の設備、備蓄物資一覧表（様式集 p. 43～）を参考に、備蓄してある食料や水、物資の保管場所や状態、数などを確認する。

□ 今後調達する物資なども含め、在庫数などは常に把握・管理できるよう整理整頓を心掛ける。

| 食料・物資班の業務２ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **調達・配給に必要な場所などの確保** | | |

## （１）保管場所の確保

- □ 備蓄倉庫などがある場合は、そのまま利用する。ない場合は、食料や水、物資を一時的に保管する場所を決める。
- □ 保管場所の鍵は食料・物資班の班長が管理・保管する。

**＜保管場所＞**

・保管場所は、避難所を利用する人の居住スペースとは別とする。
・高温・多湿を避け、風雨を防げる壁と屋根があり、鍵がかかる場所が望ましい。
・物資の荷下ろしをする場所や、避難所利用者に配給する場所などの位置や動線も考慮する。

## （２）荷下ろしをする場所の確保

- □ 車両による物資輸送を想定し、道路から行き来がしやすく、保管場所とも近い場所を荷下ろし場とする。
- □ 事故などを防ぐため、避難所利用者の動線（人が利用する出入口）となるべく交わらないよう注意する。

## （３）配給に必要な資機材の確保

- □ 運搬用の台車や、炊き出しに必要な設備・道具の有無を確認する。ない場合は、物資の調達を参考に、必要に応じて調達する。

## （４）物資の保管場所の配置図を作成

- □ 物資の保管場所が複数ある場合は、避難所内の見取り図などに保管場所と保管している物資の内容がわかる配置図を作成する。
- □ 配置を変更した場合や、保管している物資の内容が変わった場合は、配置図を修正する。

| 食料・物資班の業務３ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **調達** | | |

## （１）生活用水の確保

- □ 避難所で使う水は、用途に応じて明確に区分する。
- □ 飲料水を優先的に確保する。
- □ 飲料水は、衛生面を重視し、ペットボトルや瓶などの未開封のものを優先し、これらが確保できないときは、市災害対策本部にペットボトル入りの水や給水車を要請する。
- □ 飲料水が安定的に確保できるようになったら、洗顔、洗髪、洗濯などの生活用水への利用について、保健・衛生班と調整する。

**＜水の用途別区分＞**

| 用途 | 飲料水 | 給水車の水 | ろ水器などでろ過した水 | プールや河川の水 |
|---|---|---|---|---|
| 飲料、調理 | ○ | ○ | × | × |
| 手洗い、洗顔、歯磨き、食器洗い | ○ | ○ | × | × |
| 風呂、洗濯 | 使用しない | ○ | ○ | × |
| トイレ | 使用しない | ○ | ○ | ○ |

## （２）生活用水の管理

- □ 水はふた付きの清潔なポリ容器に入れるか、ポリ容器に清潔なビニル袋を入れて入口を閉じるなど、清潔に保管するよう注意する。
- □ 給水車からの給水を受けた場合、飲料水用のポリ容器等には「飲用」と「給水日」を表示し、当日または翌日中に使用する。
- □ 飲用できない水を入れたポリ容器等には「飲用不可」と表示する。

## （３）不足分の調達

- □ 水や食料が不足する場合は**食料依頼伝票（様式集 p. 35）**に、物資が不足する場合は**物資依頼伝票（様式集 p. 31）**に記入する。
- □ 記入後は写しをとり、原本を行政担当者（行政担当者がいない場合は総務班）に渡す。
- □ 依頼伝票の写しはファイルにとじて保管する。
- □ 行政担当者（行政担当者がいない場合は総務班）は、それぞれの依頼伝票に発信日時、避難所名、発注依頼者などを記入し、市災害対策本部にＦＡＸで送信する。（ＦＡＸが使えない場合は、伝令などで直接届ける。）

| 食料・物資班の業務４ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **受け取り** | | |

## （１）市災害対策本部に要請したもの

- □ 水や食料、物資が届いたら、行政担当者（行政担当者がいない場合は食料・物資班の班長）が３で保管した依頼伝票の写しにより内容と数を確認し、受領サイン欄に押印または署名をする。
- □ 水や食料、物資を適切に管理するため、水や食料は**食料管理表（様式集 p. 36）**に、物資は**食料・物資受入簿（様式集 p. 32）**と**物資ごとの受入・配布等管理簿（様式集 p. 33）**、**物資の給与状況（まとめ表）（様式集 p. 34）**に、届いたものの内容や数を記入する。
- □ 行政担当者（行政担当者がいない場合は食料・物資班の班長）は、市災害対策本部に受領した旨を連絡する。

## （２）寄付や支援物資

- □ 個人や団体などから直接、寄付や物資など支援の申し出があった場合は、市災害対策本部または市災害ボランティアセンターを通すよう伝える。ただし物資のうち、イベント主催者が持参したものや少量の場合などは、施設管理者と相談し、直接受け入れるかどうかを決める。（詳しくは**総務班の業務１－６**）
- □ 災害ボランティアセンター経由で受けた支援は、物資は、**物資ごとの受入・配布等管理簿（様式集 p. 33）**の受入元欄に「寄付（寄付者名）」と記入し、出所を明示する。また、支援を受けた物資が届いた旨を総務班に連絡する。（**支援受け入れ一覧表（様式集 p. 22）**は総務班が記入する。）
- □ 不要な救援物資がきた場合は受け取りを拒否する。

| 食料・物資班の業務５ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **保管** | | |

□ 食料、物資は一時保管場所に運搬し、用途や種類ごとに分けて保管する。
□ 水や食料は**食料管理表（様式集 p. 36）**、物資は**物資ごとの受入・配布等管理簿（様式集 p. 33）**により在庫を管理する。

## ＜保管のしかた＞

**【水・食料】**

・気温が高い時期は、水や食料が腐敗しないよう、冷暗所に保管し、開封したものは長く保存しないなど衛生管理に注意する。
・調理済み食料など日持ちのしないものは、保存せず、なるべくすみやかに配布する。
・アレルギー対応食品は、他の食品と必ず分けて保管する。

**【物資】**

・物資は、避難所を利用する人に配布するものと、運営で使用するものに分け、さらに種類ごとに分類し、数量を確認する。
・常に在庫数が把握できるよう、整理整頓を心がける。
・包丁、ガスボンベなどの危険物の取扱いに厳重に注意する。

| | | |
|---|---|---|
| 配布するもの（例） | 衣類、靴下、靴 | 上着、履物(ズボンなど)、下着、靴下、靴などの種類ごとに男性用、女性用、子ども用などサイズも分ける |
| | 寝具 | 毛布、布団、タオルケットなど |
| | 日用品 | タオル、せっけん、歯みがき用品、ウェットティッシュ、ティッシュペーパーなど |
| | 食器 | 使い捨ての食器や箸など |
| | 要配慮者用など個別に対応するもの | 哺乳瓶、粉ミルク、紙おむつ、おしりふき、生理用品、ストーマ用装具、妊婦用下着、入れ歯洗浄剤など |
| 運営用（例） | 炊事道具 | なべ、やかん、包丁、湯沸し用ポット、炊飯器など |
| | 光熱材料 | ライターなど火を起こす道具、ローソクなど固形燃料など |
| | 衛生用品 | ごみ袋、消毒液、洗剤など |
| | その他 | 文房具、乾電池など |

| 食料・物資班の業務６ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **配給** | | |

## （１）配給時間と場所を知らせる

- □ 水や食料、物資を配給する時間と場所を決める。
- □ 情報班、要配慮者班と協力し、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例（巻末参考資料）**を参考に、情報掲示板への掲示や、各組長への連絡により、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む）に確実に伝わるようにする。

## （２）配給のしかたと注意事項

- □ 配給は、公平性の確保に最大限配慮し、避難所以外の場所に滞在する被災者にも等しく配給し、**物資の給与状況（まとめ表）（様式集 p. 34）**に給与状況をまとめておく。

**→水や食料、物資が足りないとき**

公平性が確保できない場合は、現状を避難所利用者全員に説明し理解を求めた上で、病人やけが人、高齢者、乳幼児、妊産婦、障がい者などに加え、健康状態や、本人・家族・周囲の状況など、避難所利用者が抱える様々な事情を考慮し優先順位をつけ、個別に対応する。

- □ 組ごとに配給し、組長を通じて組内で分配してもらう。

**→食事への配慮が必要な人がいるか事前にチェック！**

要配慮者班と連携し、食物アレルギーや文化・宗教上の理由から食べられない食材がある人、離乳食ややわらかい食事が必要な人、その他食事で配慮が必要な人について事前に必ず確認する。

## （３）個別対応が必要な物資などの配給

- □ 哺乳瓶や乳児用のミルク、生理用品、紙おむつなど、使う人が限られる（特定される）物資は、その人が配給を受けやすい場所や方法などを要配慮者班と連携して決める。
- □ 避難所運営委員会の理解と協力を得た上で、個別に対応する。
- □ 個別対応する物資の配給場所や方法が決まったら、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例（巻末参考資料）**を参考に、情報掲示板への掲示や、各組長に連絡するなどして避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む）に確実に伝わるようにする。

## （４）避難所外の被災者への配給（避難所敷地内の車中・テント生活者など、避難所の近隣の場合）

- □ 避難所利用者の事情に配慮した広報の例（巻末参考資料）を参考に、配給の時間、場所、方法などを、車中・テント生活者や避難所以外の場所に滞在する人全員に伝え、避難所内の配布場所まで取りに来てもらう。
- □ 近隣でも、避難所まで取りに来ることが困難な人には、要配慮者班と連携し、ボランティアを活用して配送するなど対策を検討する。

## （５）避難所外の被災者への配給（避難所から遠い場所に滞在する被災者への配給）

食料や物資を迅速に提供できるよう、行政担当者（いない場合は総務班）を通じて、市災害対策本部と協議するとともに、区・自治会などに配給の協力を求める。

| 食料・物資班の業務７<br>**炊き出し** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

- □ 原則、施設内での調理は行わない。
- □ やむを得ない場合は、防疫の観点から衛生に十分注意する。また、火を扱う場合は防火にも十分注意する。
- □ 施設の備品や設備を使う際は、事前に施設管理者の了解を得て、調理者の責任で調理を行う。
- □ 要配慮者班と連携し、食物アレルギーや文化・宗教上の理由から食べることのできない食材がある人のために、調理の際も工夫する。また避難所で提供する食料の原材料表示や、使用した食材がわかる献立表を掲示する。（加工食品、調味料、出汁などにも注意）
- □ 保健・衛生班と連携し、炊き出しの残飯や排水を適切に処理する。
  残飯などのごみ：保健・衛生班の業務 p. 3「ごみ」参照
  排　　水：保健・衛生班の業務 p. 4「生活用水」参照

| 食料・物資班の業務８<br>**給水車** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

- □ 給水車が来る日時は、情報班と連携し、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例（巻末参考資料）**を参考に、避難所を利用する人全員（避難所以外の場所に滞在する人も含む）に確実に伝わるようにする。
- □ 給水車が来ると大勢の人が並ぶので、混乱を防ぐため列を整理する。

| 食料・物資班の業務９ | 実施時期 | 安定期～ |
|---|---|---|
| **避難生活の長期化に伴う必要物資の確保** | | |

□ 避難生活の長期化に伴って必要となる物資について各班から情報を集め、避難所運営委員会と調整の上で、調達に努める。

□ 近隣の商業施設などが営業を再開し、ほとんどの食料・物品が購入できる状態となった場合は、避難所利用者からの要望にどこまで対応するか、避難所運営委員会や市災害対策本部と検討する。

**＜避難生活の長期化に伴って必要となる物資の例＞**

| | |
|---|---|
| 敷物 | 畳、マット、カーペット、簡易ベッドなど |
| 暑さ、寒さ対策 | 扇風機、冷暖房機器、ストーブ、カイロ、毛布など |
| プライバシー確保のための資材 | 間仕切り用段ボールやパーティション、テントなど |
| 個人に配布する衛生用品 | 歯ブラシ、歯磨き粉、くし、タオル、洗剤、マスクなど |
| 共同使用する電化製品 | 洗濯機、乾燥機、冷蔵庫、テレビ、ラジオ、インターネットが利用可能な機器、延長コードなど |
| 炊き出しに必要なもの | 簡易台所、調理用品、食器類 |

# 保健・衛生班の業務


**1　トイレ** …… 2

**2　ごみ** …… 3

**3　生活用水** …… 4

**4　衛生管理** …… 5
- 4-1　手洗い …… 5
- 4-2　食器・洗面道具 …… 6
- 4-3　清掃 …… 6
- 4-4　洗濯 …… 6
- 4-5　風呂 …… 7

**5　医療救護** …… 8

**6　健康管理** …… 9

**7　こころのケア対策** …… 10

**8　ペット** …… 11


**プライバシーの保護**

　業務で知りえた個人情報は、避難所運営のためだけに利用し、本人の同意を得た場合を除き、避難所閉鎖後も含め、絶対に口外しないこと。

| 保健・衛生班の業務１ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **トイレ** | | |

## １トイレの防疫、衛生、清掃

- □ トイレットペーパーや消毒液など、トイレの消毒、殺菌対策に必要な物資を把握し、足りない分は食料・物資班に依頼する。
- □ トイレを使うときの注意事項を避難所を利用する人に知らせる。
- □ 避難所利用者によるトイレの清掃が定着するまで、１日に数回見回りを行い、必要に応じて清掃を行う。

## ２トイレの清掃

- □ 避難所利用者の組ごとに当番を決め、毎日交替で行う。
- □ 清掃の時間は予め決めておき、時間になったら放送などで伝える。
- □ できるだけ早めに、市災害対策本部に汲み取りを要請する。

| 保健・衛生班の業務２ | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|
| **ごみ** | | |

## （１）ごみ集積所の設置

- □ 総務班、施設管理班と連携し、施設の敷地内にごみ集積所を決める。
- □ ごみ集積所では、地域の規定に従い、分別の種類ごとに置き場を決めて表示する。
- □ ごみ集積所の場所やごみの分別方法は、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例（巻末参考資料）**を参考に、情報掲示板に掲示するなどして避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む）に確実に伝わるようにする。

**＜ごみ集積所の選定＞**

・避難所利用者が生活する場所から離れた場所（においに注意）
・直射日光が当たりにくく、屋根のある場所
・清掃車が出入りしやすい場所

**＜他のごみと分け、取扱いに注意するもの＞**

・危険物（カセットボンベなど）
・トイレから出たごみ（衛生上注意）

## （２）ごみの収集、分別

- □ 避難所利用者の組ごとにごみ袋を配布し、市のごみ処理のルールに合わせて分別してもらう。
- □ 各世帯から出たごみは、避難所利用者の組ごとにごみ集積場に運んでもらい、分別して所定の場所に置いてもらう。
- □ 在宅避難者のごみは通常の集積場所に出させることとし、避難所への持ち込みは行わないようにする。
- □ ごみ袋などが不足したら、食料・物資班に依頼する。

## （３）ごみの処理

- □ 可燃ごみは、原則として避難所内では燃やさない。
- □ ごみの収集は、市災害対策本部に要請する。

| 保健・衛生班の業務３ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **生活用水** | | |

## （１）排水の処理

- □ 炊き出し、洗濯、風呂、シャワーなど水を使用する設備は、総務班や施設管理班と連携し、浄化槽や下水道などの排水処理設備に流せる場所に設置できるよう検討する。
- □ 炊き出し、洗濯、風呂、シャワーなどで使用した水は、垂れ流しにすると悪臭や害虫の発生など、生活環境の悪化につながるため、浄化槽や下水道など排水処理設備に流すようにする。

| 保健・衛生班の業務４－１ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **衛生管理（手洗い）** | | |

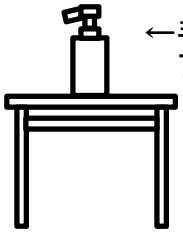
## （１）手洗いの徹底

- □ 感染症対策や衛生確保のため、流水と石鹸での手洗いを徹底する。
- □ 食品を取り扱う人は、取り扱う前に必ず手を洗った上で、手指消毒用アルコールで消毒する。

## （２）手洗いのための水が確保できない場合

- □ 生活用水を確保し手洗い場を設置するまでの間は、手指消毒用アルコールなどの消毒液を活用する。
- □ 手洗い場やトイレ、各部屋の出入口などに手指消毒用アルコールなどの消毒液を設置する。
- □ 消毒液は定期的に取り替え、不足したら、食料・物資班に依頼する。

トイレの後と食事の前は必ず手洗い！

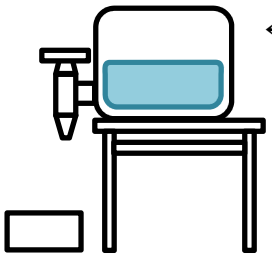


←手指消毒用アルコール

## （３）手洗い場の設置

- □ 生活用水が確保できたら、蛇口のあるタンクに水を入れた簡易の手洗い場を設置する。
- □ 浄化槽や下水管が使用できる場合は、排水を浄化槽や下水に流す。
- □ 感染症予防のため、タオルの共用は禁止する。

トイレの後と食事の前は必ず手洗い！



←蛇口つきタンクを机の上に設置

↑使用後の水を受けるバケツなど

| 保健・衛生班の業務４－２<br>**衛生管理（食器・洗面道具）** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

- □ 食器はできるだけ使い捨てとし、共有しない。
- □ 使い捨ての食器が十分に調達できない場合は、ラップをかぶせて使用するなど工夫する。
- □ 食器を再利用するときは、各人の責任で行う。
- □ 洗面道具（くし、剃刀、歯ブラシ、タオルなど）は共有しない。
- □ 不足するものがあれば、食料・物資班に依頼する。

| 保健・衛生班の業務４－３<br>**衛生管理（清掃）** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

- □ 部屋の清掃は、その部屋を利用している避難所利用者の組ごとに週１回以上行ってもらう。
- □ 共有スペースの清掃は、避難所利用者の組ごとに当番を決め、定期的に行ってもらう。

| 保健・衛生班の業務４－４<br>**衛生管理（洗濯）** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

- □ 生活用水が確保できるようになったら、総務班、施設管理班と連携し、洗濯場・物干し場を決める。洗濯場・物干し場は、必要に応じて男女別に分けるなど配慮する。
- □ 食料・物資班に洗濯機や物干し場で使う資材を調達するよう依頼する。
- □ 洗濯場、物干し場の利用のルールを決め、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例（巻末参考資料）**を参考に、情報掲示板に掲示するなどして避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む）に確実に伝わるようにする。

| 保健・衛生班の業務４－５ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **衛生管理（風呂）** | | |

## （１）周辺施設の情報収集・提供

□ 情報班と連携して、公衆浴場や宿泊施設の開店情報などを入手し、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例（巻末参考資料）**を参考に、情報掲示板に掲示するなどして避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む）に伝わるようにする。

## （２）仮設風呂、仮設シャワー

□ 仮設風呂や仮設シャワーが利用できる場合は、浴槽水の交換や消毒方法について市災害対策本部や保健所と協議する。

□ 仮設風呂や仮設シャワーは、少なくとも一週間に２回は入浴できるよう、利用計画を作成する。

**＜風呂・シャワーの利用計画＞**

・利用時間は男女別に、避難所利用者の組単位で決める。

・利用時間の一覧表を作成して情報掲示板に掲示するとともに、総務班と連携し、利用時間ごとの入浴券を発行する。

・利用希望者が多い時期は１人あたりの利用時間を 15 分から 20 分程度、利用希望者が落ち着いてきたら 30 分程度に延長するなど対応する。

・アトピー性皮膚炎など、入浴やシャワーで清潔に保つことが必要な人の利用方法（利用時間や回数など）は、個別に検討する。

□ 仮設風呂や仮設シャワーを利用できる日や使用方法について、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例（巻末参考資料）**を参考に、情報掲示板に掲示するなどして避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む）に確実に伝わるようにする。

□ 清掃は、避難所利用者の組ごとに当番を決めて毎日交代で行う。

| 保健・衛生班の業務５ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **医療救護** | | |

## （１）情報収集・提供

- □ 情報班と連携し、以下の情報を入手する。
- □ 入手した情報は、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例（巻末参考資料）**を参考に、情報掲示板に掲示するなどして避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む）に伝わるようにする。

**＜主な情報＞**

・救護所の設置状況や医療対応のできる避難所の状況
・福祉避難所の受け入れ状況
・災害派遣医療チーム（DMAT）や災害派遣精神医療チーム（DPAT）、保健師など医療や福祉の専門家の巡回状況
・近くの病院など医療機関の開業状況　　など

## （２）救護室の管理・運用

- □ 施設の保健室や医務室を、避難所の救護室として利用する。
- □ 医薬品や衛生用品の種類や数を把握する。不足する場合は、**物資依頼伝票（様式集 p. 31）**により市災害対策本部に依頼する。
- □ 避難所利用者が個人で使う薬（医師から処方された薬など）は、災害派遣医療チーム（DMAT）や災害派遣精神医療チーム（DPAT）、近隣の病院などで、医師や薬剤師に処方してもらう。個人で使う薬が足りないなどの要望があれば、必要に応じて市災害対策本部に対し、医師や薬剤師などの派遣を要請する。

## （３）けが人、体調不良の人の把握、対応

- □ けがをしたり、熱や咳、嘔吐や下痢などで体調を崩したりしたら、すみやかに救護室を利用するよう、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例（巻末参考資料）**を参考に、避難所利用者全員に伝える。
- □ インフルエンザや感染性胃腸炎など感染症が疑われる場合は、感染拡大防止のため近隣の保健所と連携し、発症者を別室に移動させ、介護ベッドや冷暖房などの設備を整えて安静にさせる。また、すみやかに市災害対策本部に連絡し医師などの派遣を要請する。
- □ 救護室で対応できない場合は、本人の希望を聞いて、医療対応のできる近隣の避難所や病院などへ移送する。
- □ 支援渉外班、要配慮者班と連携し、避難所以外の場所に滞在する人の健康管理の方法について検討する。

| 保健・衛生班の業務６ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **健康管理** | | |

## （１）感染症の予防

□ 食中毒や感染症が流行しないよう注意を呼びかける。

## （２）エコノミークラス症候群の予防

□ 車中泊や建物の外でテント生活している人がいたら、エコノミークラス症候群や車の排ガスによる健康被害防止のため、避難所（屋内）へ移動するよう勧める。本人の意思で車中泊を続ける場合は、エコノミークラス症候群などへの注意を呼びかける。

## （３）健康維持のための活動（食生活改善や口腔ケア、体操など）

□ 避難所利用者の健康維持のため、近隣の保健所などと連携し、食生活改善や口腔ケア（歯みがきや入れ歯の洗浄等）の指導、避難所内でできる簡単な体操や運動を推奨する。また、必要に応じて体操やリハビリテーションの時間を設ける。

## （４）避難所を運営する側の健康管理

□ 避難所利用者だけでなく、自分自身も含めた避難所の運営側も、交代制など無理のない範囲で業務に従事し、食事や睡眠がしっかりとれるようにするなど、健康管理にも気を配ること。

| 保健・衛生班の業務７ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **こころのケア対策** | | |

## （１）こころのケアが必要な人の把握、注意呼びかけ

□ 要配慮者班と連携し、不眠やＰＴＳＤ*など、こころのケアが必要と思われる人を把握する。

## （２）保健師やこころのケアの専門家など派遣要請

□ 必要に応じて市災害対策本部に保健師や災害派遣精神医療チーム（DPAT）など専門家の派遣を要請するなど、適切に対処する。

## （３）避難所を運営する側のこころのケア

□ 避難所利用者だけでなく、自分自身も含めた避難所の運営側も、必要に応じて別の人に業務を交替してもらうなど、過重な負担がかからないよう注意を呼びかける。

---

＊ PTSD(Post Traumatic Stress Disorder：心的外傷後ストレス障害)

自然災害や火事、事故、暴力、犯罪による被害など、強烈な体験や強い精神的ストレスがこころのダメージとなって、時間がたっても、その経験に対して強い恐怖を感じるもので、突然怖い体験を思い出す、不安や緊張が続く、めまいや頭痛がある、眠れないといった症状が出てくる。誰でもつらい体験の後は眠れなくなったり食欲がなくなったりするが、それが何か月も続く場合はＰＴＳＤの可能性があるため、専門機関に相談が必要。

| 保健・衛生班の業務８ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **ペット（ペットの受け入れ）** | | |

## （１）登録情報の確認

- □ 総務班からペット台帳の写しをもらい、ペットの情報を把握する。（登録漏れがないよう注意）
- □ ペット台帳をもとに、避難所に受け入れたペットの状態を確認する。
- □ ペットの飼い主に**ペットの飼育について（様式集 p. 16）**を手渡しして、飼い主自身が責任をもって飼育するよう徹底する。
- □ 身体障がい者補助犬はペットではなく、要配慮者への支援として考える。

## （２）ペットの受け入れ場所の確保

- □ 総務班、施設管理班と連携し、ペットの受け入れ場所を確保する。

**＜ペットの受け入れ場所＞**

・ペットは、アレルギーや感染症予防のため、避難所利用者が生活する場所とは別の場所に受け入れ、動線が交わらないよう注意する。

・ペットの受け入れ場所は、避難所敷地内で屋根のある場所を確保する。ない場合はテントを設営する。

・ペットは必要に応じてケージに入れるなどして、犬、猫など動物の種類ごとに区分して飼育できることが望ましい。

## （３）ペットの飼育

- □ 避難所のペットの管理責任は、飼い主にあることを原則とする。
- □ ペット受け入れ場所の清掃は、飼い主間で当番を決めて、交代で行う。
- □ 総務班、施設管理班と連携し、避難所でのペットの飼育ルールや衛生管理方法を決定する。追加した項目は、**ペットの飼育について（様式集 p. 16）**にも記入・配布するなどして、飼い主に指導する。

# 要配慮者班の業務


1　配慮が必要な人の情報把握 …… 2

2　相談コーナーの設置 …… 3

3　定期巡回 …… 4

4　避難所運営のために必要な情報の共有 …… 5

5　配慮が必要な人などへの情報提供 …… 6

6　要配慮者が使用する場所などの運用 …… 7

7　食料・物資の配給時の個別対応 …… 8

8　福祉避難所や医療機関との連携 …… 9

9　専門家の把握、派遣 …… 9


**プライバシーの保護**

　業務で知りえた個人情報は、避難所運営のためだけに利用し、本人の同意を得た場合を除き、避難所閉鎖後も含め、絶対に口外しないこと。

| 要配慮者班の業務１<br>**配慮が必要な人の情報把握** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

## （１）情報把握

- □ 総務班と連携し、避難所利用者（避難所以外の場所に滞在する人を含む）のうち、配慮が必要な人を、組ごとに把握する。
- □ 避難支援のための個別計画がある場合は、内容を確認する。

## （２）聞き取り

- □ 避難所利用者でつくる組の代表者（組長）や、民生委員、保健師などの協力を得て、本人や家族などから支援に必要な情報を詳しく聞き取る。
- □ 聞き取った事項はメモしておき、総務班が管理・保管している**避難所利用者登録票　裏面（様式集 p. 13）**に追記する。

**＜聞き取り内容の例＞**

- 避難所利用者登録票に書かれた「特に配慮が必要なこと」欄の確認
- 持病や障がい、アレルギーなど、身体やこころの状態
  　同じ病気や障がいでも人によって症状や注意する点は違うので、どんな配慮が必要か、本人や家族から具体的に聞き取る。
- 家族や親せきなど日常生活を支援してくれる人の有無
- かかりつけの病院、医師の名前
- 通常使用している薬の種類と所持している数
- 本人や家族が避けたい状況、パニックになりやすい環境の例など
- 各障がい者団体などの組織に所属している場合は組織名（安否確認対応）
- 要望や意見など

**＜聞き取り内容（個人情報など）の取扱い＞**

- 聞き取った情報は避難所運営のために最低限必要な範囲で共有することとし、個人のプライバシーに関わる内容は口外しない。

**→要配慮者本人や家族に必ず確認！**

- 聞き取った情報を、避難所運営のために最低限必要な範囲で、避難所運営委員会や各運営班、組長と共有することを伝える。
- 個人のプライバシーに関する内容は、口外しないことを伝える。
- 必要に応じて、医師や保健師、民生委員など外部の支援者とも共有する場合があることも確認する。

| 要配慮者班の業務２（総務班と連携）<br>**相談コーナーの設置** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

□ 総務班と連携し、総合窓口の一角に、利用者からの苦情・相談・要望などを聞く「相談コーナー」を設置する。

□ 設置場所がわかるよう「相談コーナー」と表示する。

**＜相談対応の例＞**

・受付時間中は２名以上（総務班：１名、要配慮者班：１名）で対応する。（途中で交替してもよい。）

・個別相談が必要な場合は、プライバシーに配慮した相談室などを利用し、必ず２名以上で対応する。

・窓口には女性も配置し、女性が相談しやすい環境をつくる。

・苦情、相談、要望への対応後の事務処理は、総務班が行う。

| 要配慮者班の業務３ | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|
| **定期巡回** | | |

□ 保健・衛生班と連携し、民生委員や保健師の協力を得て、配慮が必要な人（避難所以外の場所に滞在する人を含む）を定期的に巡回し、状況や意見、要望、必要な物資などを聞き取る。

**＜具体的な取組例＞**

（１）車中・テント生活者への支援

・エコノミークラス症候群や車の排気ガスによる健康被害防止のための対策を行う。

・総務班と連携し、車中・テントでの生活が長期にならないよう、本人の希望を聞いて、避難所建物内への移動を勧める。

（２）避難所以外の場所に滞在する被災者

・情報班、食料・物資班と連携し、家族などの支援者がおらず、避難所へ自力で行くことができない人など、特に配慮が必要な人の情報を把握し、食料や物資の配布や情報提供の方法について検討する。

・自宅などでの生活の継続が困難となっている人がいる場合には、本人の希望を聞いた上で、近隣の福祉避難所などへの移送を検討する。

□ 巡回の際、具合の悪そうな人がいたら声をかけ、救護室の利用や保健師の面談、こころのケアの専門家の相談などを紹介する。

| 要配慮者班の業務４ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **避難所運営のために必要な情報の共有** | | |

□ 配慮が必要な人の支援方針を検討するため、個人情報を共有する必要がある場合は、避難所運営のために最低限必要な範囲で共有することとし、個人のプライバシーに関わる内容は絶対に口外しない。

□ 情報を共有する際は、個人を特定しなければならない場合を除き、個人が識別されないよう配慮する。

## （１）各運営班との情報共有

□ 配慮が必要な人に関する情報を、避難所運営のために必要な範囲で、関係する各運営班と共有する。

□ 車中・テント生活者や避難所以外の場所に滞在する人のうち、配慮が必要な人の情報についても共有する。

## （２）避難所運営委員会との情報共有

□ 配慮が必要な人やその家族からの意見・要望など、避難所運営のために必要な情報を避難所運営委員会の場で共有し、支援の方針を検討する。

## （３）医師や保健師、民生委員など外部の支援者との情報共有

□ 配慮が必要な人に関する情報を、その人の支援のために必要な範囲で、医師や保健師、民生委員など外部の支援者と共有する。

| 要配慮者班の業務５ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **配慮が必要な人などへの情報提供** | | |

## （１）配慮が必要な人のための情報収集

□ 情報班と連携し、以下の情報など配慮が必要な人が必要とする情報を収集する。

**＜配慮が必要な人に関する支援情報＞**

・救護所の設置状況や医療対応できる避難所の状況
・近くの病院など医療機関の開業状況
・福祉避難所の受け入れ状況
・災害派遣医療チーム（DMAT）や災害派遣精神医療チーム（DPAT）、保健師など医療や福祉の専門家の巡回状況
・行政や近隣の保健所、医療機関などからの支援情報
・障がい者団体などが設置する支援本部からの情報

## （２）配慮が必要な人への情報提供

□ 入手した情報は、**避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法（巻末参考資料）**や**避難所利用者の事情に配慮した広報の例（巻末参考資料）**を参考に、配慮が必要な人やその家族などに知らせる。

□ 各障がい者団体など要配慮者の支援を行う団体から情報提供を求められた場合は、本人の同意に基づき、できる限り協力する。

## （３）配慮が必要な人やその支援についての周知

□ 病気やアレルギー、障がいなどがあるため、食事や物資、衛生環境(トイレや風呂、シャワーなど)を利用する際に特別な配慮が必要な人がいることを理解し、接し方の注意や生活上の支援などで協力してもらうため、必要に応じて、近隣の保健所や市災害対策本部からパンフレットなどを入手し、避難所利用者へ配布する。

| 要配慮者班の業務６ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **要配慮者が使用する場所などの運用** | | |

## （１）要配慮者の適切な配置、専用スペースの検討

- □ 総務班や施設管理班と連携し、避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法（巻末参考資料）、配慮が必要な人から聞き取った情報などをもとに、配置の見直しや個室への移動、要配慮者が使用する専用スペースの設置などを検討し、施設管理班が作成する配置計画に反映させる。
- □ 早急に移動させる必要がある場合は、他の避難所利用者の協力を得て、配置の変更を行う。

## （２）要配慮者が使用する場所の運用

- □ 保健・衛生班、施設管理班と連携し、避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法（巻末参考資料）を参考に、マニュアル本編（p. 11）のうち、要配慮者が使用する場所を管理する。

**＜要配慮者が使用する場所＞**

介護室（ベッドルーム）、要配慮者用トイレ、更衣室、授乳室、おむつ交換場所、子ども部屋、相談室（兼静養室）など

## （３）必要な資機材の確保

- □ 要配慮者が使用する場所で使う資機材や物資の調達は、総務班や施設管理班と連携し、内容や数、設置場所などを決めた上で、食料・物資班に依頼する。

| 要配慮者班の業務７ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **食料・物資の配給時の個別対応** | | |

## （１）物資の配給

□ 要配慮者が個別に必要な食料や物資について、**避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法（巻末参考資料）**や、本人や家族からの要望をもとに、内容や数をまとめ、食料・物資班に調達を依頼する。

□ 食料・物資班や施設管理班と連携し、要配慮者用の物資の受け渡し方法や場所などについて検討する。

**＜要配慮者用物資の受け渡し＞**

・ 紙おむつ（大人用、子ども用）や粉ミルク、乳児用のおしりふき、生理用品など利用者が多く、頻繁に配布する必要のある物資は、あらかじめ受け渡し場所と方法を決めておき、避難所利用者全員に伝える。

・ 酸素ボンベやストーマ装具など、利用者が限られているものや高価なものは、要配慮者本人又はその家族に個別に受け渡しする。

・ 女性用の衣類や下着、生理用品など女性用の物資は、女性専用の部屋（更衣室など）に置くなど、女性が受け取りやすいよう配慮する。

## （２）食料の配給

□ 食料・物資班と連携し、**避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法（巻末参考資料）**を参考に、本人や家族からの意見を踏まえ、避難所での食料の提供方法や、原材料表示の仕方、使用した食材がわかる献立表の作り方などのより良い方法を検討する。

**＜食事に配慮が必要な方＞**

・ 食物アレルギーのある人

・ 文化・宗教上の理由で食べられないものがある人

・ 離乳食ややわらかい食事、ペースト食などが必要な人

・ その他、感覚過敏で特定のものしか食べられない人　　など

| 要配慮者班の業務８<br>**福祉避難所や医療機関との連携** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

- □ 情報班と連携し、近隣の福祉避難所の状況を確認する。
- □ 福祉避難所や近隣の医療機関、福祉施設が受け入れ可能な状態であれば、本人や家族の希望を聞いた上で、適切な施設に移動できるよう連絡・調整する。
- □ 福祉避難所への移動が決まった場合は、総務班に連絡する。（総務班は、退所に必要な手続きを行う。）

| 要配慮者班の業務９<br>**専門家の把握、派遣** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

- □ 避難所利用者名簿などから避難所利用者の中に、要配慮者の支援が可能な人（保健師、介護福祉士などの専門職や、手話や外国語ができる人など）がいないか確認し、協力を依頼する。
- □ 保健師、介護福祉士など専門職員の派遣が必要な場合は、行政担当者（行政担当者がいない場合は総務班）を通じて、市災害対策本部に要請する。
- □ 手話通訳者や要約筆記者、外国語の通訳ボランティアの派遣が必要な場合は、行政担当者（行政担当者がいない場合は総務班）を通じて、市災害対策本部または市災害ボランティアセンター等に要請する。

# 支援渉外班の業務


１　受け入れの検討 …… ２

２　ボランティアの受け入れ …… ３

３　ボランティア受け入れの終了 …… ４

４　その他 …… ４


**プライバシーの保護**

　業務で知りえた個人情報は、避難所運営のためだけに利用し、本人の同意を得た場合を除き、避難所閉鎖後も含め、絶対に口外しないこと。

| 支援渉外班の業務１ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **受け入れの検討** | | |

## （１）ボランティアに分担する仕事の検討

□ 避難所の運営状況に応じて、各運営班の班長などに意見を聞いた上で、ボランティアに依頼したい内容や必要な人数を決める。

**＜ボランティアなどに分担する仕事（例）＞**

| 主な仕事の例 | 関係する運営班 |
|---|---|
| ・避難者名簿等の作成<br>・各種イベントの企画・実施 | 総務班 |
| ・各種情報の収集、発信 | 情報班 |
| ・水や食料、物資などの仕分け、運搬、配給 | 食料・物資班 |
| ・介護や看護の補助<br>・清掃や防疫活動<br>・ペットの世話 | 保健・衛生班 |
| ・子どもの世話や遊び相手、学習支援、<br>・被災者の話し相手<br>・手話・筆話・外国語など情報伝達での支援 | 要配慮者班 |
| ・公共スペースの巡回 | 施設管理班 |
| ・その他、危険を伴わない軽作業への協力 | 全般 |

## （２）避難所利用者から運営協力者を募る

□ ボランティアの派遣要請をする前に、活動内容に応じて避難所利用者から希望者を募る。その際は、年齢や性別に関わりなく、子どもから大人まで幅広く声をかけ、本人の希望にそって役割を分担する。

## （３）ボランティアの受け入れ検討

□ 避難所内で対応できない分について、**ボランティア支援申込用紙（様式集 p. 39）**を作成し、行政担当者（いない場合は総務班）に渡す。

□ 行政担当者（いない場合は総務班）は、**派遣職員依頼書（様式集 p. 38）**に発信日時、避難所名、派遣を希望する職種などを記入し、市災害対策本部または市災害ボランティアセンターにＦＡＸで送信する。（ＦＡＸが使えない場合は、写しをとり、伝令など直接届ける。）

| 支援渉外班の業務２ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **ボランティアの受け入れ** | | |

## （１）ボランティア受け入れ窓口の設置

- □ 総合受付の一角に、市災害ボランティアセンターから派遣されたボランティアの受け入れ窓口を設置する。
- □ 避難所に直接ボランティアの申し入れがあった場合は、必ず市災害ボランティアセンターで受付をするよう伝える。
  ただし、以前に当該避難所で支援をした経験のあるボランティアが直接訪れた場合については、ボランティア受付票（様式集 p. 40）に必要事項を記入してもらい、市災害ボランティアセンターに連絡する。その際にボランティア保険の加入等に関して、市災害ボランティアセンターの指示を受ける。

| 市災害ボランティアセンター　　電話　　（　　） |
|---|

## （２）受け入れ事務

- □ 市災害ボランティアセンターからボランティアが派遣されたら、ボランティア受付票（様式集 p. 40）に必要事項を記入してもらう。
- □ 派遣されたボランティアに、ボランティアの皆様へ（様式集 p. 42）について、市災害ボランティアセンターから説明を受けているか確認する。受けていない場合は説明をする。
- □ 派遣されたボランティアが、市災害ボランティアセンターで配付された腕章や名札などを付けているか確認し、付けていない場合は目印となる腕章やビブス（ゼッケン）などを渡し、必ず着用してもらう。

## （３）リーダーの決定

- □ 活動の内容ごとにグループをつくり互選でリーダーを決めてもらう。
- □ リーダーは、活動終了後に窓口に立ち寄るよう伝える。

## （４）活動の立ち合い

- □ ボランティアの活動中は、活動の内容に関わる運営班の班員が立ち会うようにする。活動の内容がどの運営班にも属さない場合は、支援渉外班の班員が立ち会う。

| 支援渉外班の業務３<br>**ボランティア受け入れの終了** | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|

- □ ボランティアに任せる作業がなくなったら、市災害ボランティアセンターに連絡し、現在受け入れているボランティアへの連絡事項などについて確認する。
- □ 現在受け入れているボランティアに、市災害ボランティアセンターからの連絡事項を伝える。

| 支援渉外班の業務４<br>**その他** | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|

- □ 継続的に活動をしているボランティアが避難所運営委員会に出席したときは、市災害ボランティアセンターに概要を説明する。

# 避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法

| 区分 | 特徴 | 避難所での主な配慮事項 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 配置、設備 | 食料・物資 | 情報伝達 | 人的支援 | その他 |
| **要介護度の高い人**<br>寝たきりの人など | 食事、排せつ、衣服の着脱、入浴など、生活上の介助が必要 | 簡易ベッドやトイレを備えた介護室など | 介護用品(紙おむつなど)、衛生用品、毛布、やわらかく暖かい食事など | 本人の状態に合わせゆっくり伝える、筆談など | ホームヘルパー、介護福祉士など | ・感染症対策<br>・医療機関や福祉避難所への連絡<br>→必要に応じて移送 |
| **自力での歩行が困難な人**<br>体幹障がい、足が不自由な人など | 移動が困難なため、補助器具や歩行補助などが必要 | 段差がなく、車いすなどで行き来しやすい場所 | 杖、歩行器、車いすなどの補助器具、介護ベッド、洋式のトイレなど | 車いすからも見やすい位置に情報を掲示 | ホームヘルパー、介護福祉士など | ・車いすで使用できる洋式トイレの優先使用 |
| **内部障がいのある人**<br>内部障害：心臓、呼吸器、じん臓、ぼうこう、直腸、小腸、免疫機能などの障がいで、種別により様々な器具や薬を使用 | 補助器具や薬の投与、通院などが必要。<br>見た目ではわかりにくい場合もあるので、配慮の方法を本人に確認する。（定期的な通院、透析の必要性など） | 衛生的な場所 | 日ごろ服用している薬、使用している装具など<br>オストメイト<br>ストーマ用装具など<br>咽頭摘出者<br>気管孔エプロン、人工喉頭、携帯用会話補助装置など<br>呼吸器機能障害<br>酸素ボンベなど<br>腎臓機能障害<br>食事への配慮(タンパク質、塩分、カリウムを控える) | － | 医療機関関係者、保健師、関係支援団体など | ・感染症対策<br>・医療機関や医療機器メーカーへの連絡（器具や薬の確保）<br>→必要に応じ医療機関に移送<br>オストメイト<br>装具の洗浄場所を設置したトイレの優先使用 |
| **難病の人**<br>治療方法が未確立で、生活面で長期にわたり支障が生じる疾病をもつ人。さまざまな疾患があり、人それぞれ状態が異なる。 | ストレスや疲労での症状悪化や、定期的な通院が必要な点など共通する。<br>見た目ではわかりにくい場合もあるので、配慮の方法を本人に確認する。 | 衛生的で段差などのない場所、防寒・避暑対策をするなど | 日ごろ服用している薬、使用している支援機器など（本人や家族に確認） | 本人の状態に合わせる（ゆっくり伝える、筆談など） | 医療機関関係者、保健師、関係支援団体など | ・感染症対策<br>・医療機関や医療機器メーカーへの連絡（器具や薬の確保）<br>→必要に応じ医療機関に移送 |

| 区分 | 特徴 | 避難所での主な配慮事項 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 配置、設備 | 食料・物資 | 情報伝達 | 人的支援 | その他 |
| アレルギーのある人<br>ぜんそく<br>アトピー性皮膚炎<br>食物アレルギー | 環境の変化で悪化する人もいる。<br>生命に関わる重症発作に注意が必要。<br>見た目ではわかりにくい場合もある。 | アレルギー発作の引き金になるものを避けた、衛生的な場所 | 日頃服用している薬、使用している補助具など<br>食物アレルギー<br>アレルギー対応の食品や、原因となる食物をのぞいた食事（調味料などにも注意。炊き出しでは個別に調理） | 食物アレルギー<br>食事の材料や調味料などの成分を表示した献立表の掲示 | 医療機関関係者、保健師、栄養士など | 必要に応じて医療機関に移送、<br>周囲の理解<br>ぜんそく<br>ほこり、煙、強いにおいなどが発作の引き金<br>アトピー<br>シャワーや入浴で清潔を保つ |
| 目の見えない人（見えにくい人） | 視覚による情報収集や状況把握が困難なので、音声による情報伝達が必要 | 壁際（位置が把握しやすく、壁伝いに移動可能）で、段差のない場所 | 白杖、点字器、携帯ラジオ、携帯型の音声時計、携帯電話、音声出力装置、文字の拡大装置、ルーペや拡大鏡など | 音声、点字、指点字、音声出入力装置、音声変換可能なメールなど | ガイドヘルパー、視覚障がい者団体など | 視覚障がい者団体への連絡<br>必要に応じて医療機関などに連絡 |
| 耳の聞こえない人（聞こえにくい人） | 音による情報収集や状況把握が困難なので、視覚による情報伝達が必要<br>見た目ではわかりにくい場合もある | 情報掲示板や本部付近など、目から情報が入りやすい場所 | 補聴器・補聴器用の電池、筆談用のメモ用紙・筆記用具、携帯電話、ファックス、テレビ（文字放送・字幕放送）、救助用の笛やブザー、暗い場所でも対応できるライトなど | 情報掲示板、手話、筆談、要約筆記、メール、文字放送など | 手話通訳者、要約筆記者、聴覚障害者団体など | 聴覚障害者団体への連絡<br>本人の希望に応じて「支援が必要」である旨を表示（シールやビブスの着用など） |
| 身体障害者補助犬を連れた人<br>補助犬とは盲導犬、介助犬、聴導犬のこと | 補助犬同伴の受け入れは身体障害者補助犬法で義務付けられている。 | 補助犬同伴で受け入れる。ただし、アレルギーなどに配慮し別室にするなど工夫する。 | 補助犬用には、ドッグフード、ペットシーツなど飼育管理のために必要なもの（本人については別の項目を参照） | 本人については別の項目を参照 | 補助犬関係団体など（本人については別の項目を参照） | 補助犬関係団体へ連絡（本人については別の項目を参照） |

<table>
<tr><th rowspan="2">区分</th><th rowspan="2">特徴</th><th colspan="5">避難所での主な配慮事項</th></tr>
<tr><th>配置、設備</th><th>食料・物資</th><th>情報伝達</th><th>人的支援</th><th>その他</th></tr>
<tr><td>知的障害のある人</td><td>環境の変化が苦手なこともある。<br>自分の状況を説明できない人が多い。<br>個人差が大きく、見た目ではわからないため、家族や介助者に配慮方法などを確認する。</td><td>パニックになったら落ち着ける場所(静養室など)へ移動</td><td>携帯電話、自宅住所や連絡先の書かれた身分証など</td><td rowspan="2">絵や図、メモなど使い、具体的、ゆっくり、やさしく、なるべく肯定的な表現*で伝える<br><br>*例:「あっちへ行ってはだめ」ではなく「ここに居よう」と場所を示す</td><td>知的障害者施設や特別支援学校関係者、保健師など</td><td>本人が通う施設や特別支援学校へ連絡<br>トイレ利用時に介助者をつけるなど配慮が必要な場合もある</td></tr>
<tr><td>発達障害(自閉症など)の人</td><td>環境の変化で不安になりやすい。困っていることを説明できない。集団行動が苦手な人が多い。<br>個人差が大きく、見た目ではわからないため、家族や介助者に配慮方法などを確認する。</td><td>居場所を示し、間仕切りなどを設置<br>パニックになったら落ち着ける場所(静養室など)へ移動</td><td>感覚過敏で特定のものしか食べられない人、食べ物の温度にこだわりのある人、重度の嚥下障害でペースト食が必要な人もいる。配給の列に並べないことがある。<br>個別対応が必要。</td><td>保健師など</td><td>けがや病気に注意(痛みがわからない)<br>必要に応じて医療機関などに連絡(薬の確保など)<br>トイレ混雑時の利用方法(割り込みの許可など)を検討</td></tr>
<tr><td>精神疾患のある人</td><td>適切な治療と服薬が必要。環境の変化が苦手な人もいる。見た目ではわかりにくく、自ら言い出しにくい。</td><td>パニックになったら落ち着ける場所(静養室など)へ移動</td><td>日頃服用している薬など</td><td>本人の状態に合わせゆっくり伝える</td><td>保健師、精神保健福祉士など</td><td>必要に応じて医療機関などに連絡(薬の確保など)</td></tr>
</table>

| 区分 | 特徴 | 避難所での主な配慮事項 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 配置、設備 | 食料・物資 | 情報伝達 | 人的支援 | その他 |
| 妊産婦 | 自力で行動できる人が多いが、出産まで心身の変化が大きく安静が必要<br>妊娠初期は見た目ではわからないこともある | 衛生的で段差などのない場所、防寒・避暑対策をする | 日頃服用している薬、妊婦用の衣類・下着、毛布、妊婦向け食料、衛生用品など | － | 助産師、医療機関関係者、保健師など | 洋式トイレの優先使用、感染症対策<br>必要に応じて医療機関に連絡 |
| 乳幼児・子ども | 災害時には、風邪などの疾患にかかりやすい子や、赤ちゃんがえりする子も多い | 衛生的な場所で防寒・避暑対策をし、子どもが騒いでもよい環境 | 紙おむつ、粉ミルク（アレルギー対応含む）、ミルク調整用の水、哺乳瓶、離乳食、おしりふきなどの衛生用品、日ごろ服用している薬など | 絵や図、実物を示し、わかりやすい言葉で具体的、ゆっくり、やさしく、伝える。 | 保育士、保健師など | 授乳室や子どもが遊べる部屋の確保、感染症対策、子どもの特性に応じたメンタルケア |
| 女性 | 避難所利用者の約半数を占めるが、運営への意見が反映されないこともある | － | 女性用の衣類・下着、生理用品、暴力から身を守るための防犯ブザーやホイッスルなど | ― | ― | 運営への参画、<br>暴力防止対策、<br>トイレや更衣室などを男女別にする |
| 外国人 | 日本語の理解力により、情報収集が困難なので、多言語による情報支援が必要 | 宗教によっては礼拝する場所が必要 | 災害や緊急時の専門用語の対訳されたカード、多言語辞書。<br>文化や宗教のちがいにより食べられないものがある人もいるので注意。 | 通訳、翻訳、絵や図・実物を示し、わかりやすく短い言葉（ひらがな・カタカナ）で、ゆっくり伝える | 通訳者など | 日本語が理解できる人には、運営に協力してもらう。<br>文化や風習、宗教による生活習慣のちがいもある。 |
| 文化・宗教上の理由で食べられないものがある人 | 見た目ではわからない場合もあるので、事前に食べられないものの確認が必要。 | － | 認証を受けた食品や、特定の食物をのぞいた食事（調味料などにも注意） | 食事の材料や調味料などの成分を表示した献立表を多言語で掲示 | 通訳者など | － |

| 区分 | 対応など |
|---|---|
| けがや病気の人 | ・衛生的な場所で安静に過ごせるよう配慮し、防寒・避暑対策をする。<br>・病気が感染症の場合は、個室に移動させ、医師などの派遣を依頼する。<br>・必要に応じて近隣の医療機関に移送する。 |
| 車やテントでの生活を希望する人 | ・目が届きにくく、情報伝達にも工夫が必要。<br>・エコノミークラス症候群などの心配もあるため、なるべく避難所の建物内へ移動するようすすめる。<br>・やむをえず車内などのせまい場所で寝泊まりしなければならない人がいる場合は、エコノミークラス症候群の防止や排気ガスによる一酸化炭素中毒などを防ぐため注意を呼びかける。 |
| 避難所以外の場所に滞在する被災者 | ・情報や支援物資が行き届かないことがあるため、個別訪問などで状況を把握する必要がある。<br>・とくに家族などの支援者がおらず、避難所などに自力で避難することができない人の情報を把握し、食料や物資の配布方法、情報の提供方法を検討する。 |
| 帰宅困難者 | 自宅までの距離が遠く帰宅を断念した人や、帰宅経路の安全が確認されるまでの間一時的に滞在する場所を必要とする帰宅困難者などの受入れについては、施設内に地域住民とは別のスペース（できれば別室）に受け入れるなど配慮する。 |

このほか、災害時に配慮が必要な人への支援については、「災害時における要配慮者及び避難行動要支援者の避難支援の手引き」も参考にすること。

災害時における要配慮者及び避難行動要支援者の避難支援の手引き

https://www.pref.chiba.lg.jp/bousaik/youenngo.html

# 避難所利用者の事情に配慮した広報の例

避難所利用者全員に伝える必要がある情報は、できるかぎり簡潔にまとめ、難しい表現や用語をさけ、漢字にはふりがなをつけたり、絵や図を利用したりしてわかりやすい表現となるよう工夫する。さらに、複数の手段を組み合わせて伝える。

## ＜配慮の例＞

| | |
|---|---|
| 目の見えない人<br>（見えにくい人） | ・音声による広報<br>・点字の活用<br>・サインペンなどで大きくはっきり書く<br>・トイレまでの案内用のロープの設置<br>・トイレの構造や使い方を音声で案内する　など |
| 耳の聞こえない人<br>（聞こえにくい人） | ・掲示物、個別配布による広報<br>・筆談<br>・メールやＦＡＸの活用<br>・手話通訳者の派遣依頼<br>・要約筆記者の派遣依頼<br>・光による伝達(呼び出しの際ランプを点滅させる)<br>・テレビ（文字放送・字幕放送が可能なもの）　など |
| 外国人 | ・通訳、翻訳<br>・避難所利用者から通訳者を募る<br>・絵や図、やさしい日本語の使用<br>・翻訳ソフトの活用<br>・通訳者の派遣依頼　など |

## ＜様々な広報手段＞

| | |
|---|---|
| 音声による広報 | 館内放送、屋外スピーカー、拡声器・メガホンなど |
| 掲示による広報 | 情報掲示板への掲示、避難所の前や市内の掲示板への掲示など |
| 個別配布 | ちらしなどを作成し、各組や各世帯、全員に配布するなど |
| 個別に声をかける | 情報伝達の支援者を募り伝えてもらう、自宅への個別訪問など |
| メールなどを活用 | メール、ＳＮＳ、インターネットを活用するなど |
| 翻訳・通訳 | 外国語、手話、点字などへの変換、筆談、絵や図の活用など |